

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti di Departemen *Food and Beverage Service* Grand Aston City Hall Medan serta data-data perusahaan pada bab sebelumnya dan juga pembahasan yang disertai dengan teori-teori yang mendukung mengenai Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* Hotel terhadap Kinerja Karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Grand Aston City Hall Medan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan *Standard Operating Procedure* yang diberlakukan di Departemen *Food and Beverage Service* Grand Aston City Hall Medan yang dihitung dengan garis kontinum berdasarkan hasil responden memiliki hasil yang baik. Artinya, *Standard Operating Procedure* di Departemen *Food and Beverage Service* sudah tersusun secara jelas setiap *Job Description* yang harus dilakukan setiap karyawannya, dengan langkah – langkah pekerjaan yang sudah ditetapkan dan sudah tersusun secara jelas serta sudah diterapkan oleh karyawan. Hal ini memberi dampak baik terhadap kinerja karyawan yang menerapkan *Standard Operating Procedure*.
2. Tingkat kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Grand Aston City Hall Medan dalam penerapan *Standard Operating Procedure* yang dihitung dengan garis kontinum berdasarkan hasil responden memiliki hasil yang cukup baik. Artinya, kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* masih terdapat hal – hal yang membuat kinerja karyawan tidak maksimal dalam menerapkan *Standard Operating Procedure*. Beberapa karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* memang masih ada yang kurang disiplin dalam ketepatan waktu bekerja, sehingga mengurangi proses pekerjaan yang sudah ditentukan dengan standard perusahaan. Hal ini dapat memberi dampak kurang baik terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk penerapan *Standard operating Procedure* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Departemen *Food and Beverage Service* Grand

Aston City Hall Medan. Artinya, apabila penerapan *Standard Operating Procedure* ditingkatkan oleh karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat. Berdasarkan hasil uji hipotesis, penerapan *Standard Operating Procedure* di Departemen *Food and Beverage Service* Grand Aston City Hall Medan mendapatkan hasil pengaruh, yang hanya berkontribusi sebanyak 10,1 % terhadap karyawannya, sesuai dengan pedoman tabel koefisien determinasi yang dibahas pada bab sebelumnya berarti, pengaruh penerapan *Standard Operating Procedure* adalah sangat lemah. Dapat ditarik kesimpulan bahwa, apabila *Standard Operating Procedure* di Departemen *Food and Beverage Service* ditingkatkan maka pengaruh terhadap kinerja karyawannya hanya sebesar 10,1%. Maka 90,9 % nya lagi dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

## B. REKOMENDASI

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diuraikan, penulis mengajukan beberapa rekomendasi, diantaranya adalah:

1. Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan, penulis mendapati hasil bahwa *Standard Operating Procedure* sudah baik serta tersusun jelas dan sudah melakukan *Control Intern* yang baik. Tetapi alangkah baiknya jika *Standard operating Procedure* dibuat secara terperinci dan mudah dipahami oleh karyawan agar tidak terjadinya kebingungan, khususnya untuk karyawan yang baru bekerja di Grand Aston City Hall Medan. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya nilai dari salah satu sub variabel tentang *Standard Operating Procedure* yakni, standard seperti yang tertulis di bab pembahasan dalam penelitian ini, penulis berharap besar pihak hotel harus lebih ketat dalam pengawasan penerapan *Standard Operating Procedure* agar tidak terjadinya beraneka ragam standard yang dilakukan karyawan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis bahwa kinerja karyawan dalam penerapan *Standard Operating Procedure* sudah cukup baik. Namun beberapa karyawan masih kurang disiplin dalam menerapkan standard ketepatan waktu, khususnya ketika masuk kerja, beberapa karyawan masih saja ada yang telat masuk ke *Outlet* masing - masing. Sehingga hasil dalam

proses pekerjaan karyawan tidak maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya nilai salah satu sub variabel tentang kinerja karyawan yakni, ketepatan waktu seperti yang tertulis di bab pembahasan dalam penelitian ini. Untuk itu penulis berharap besar kepada pihak hotel dapat memperketat jam masuk kerja karyawan agar tidak terjadinya keterlambatan untuk memulai pekerjaannya sehingga hasil kerja yang diperoleh karyawan maksimal.

3. Untuk peneliti selanjutnya, dapat dilakukan penelitian mengenai variabel lain yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan yang lebih berpengaruh yang mana tidak diteliti oleh peneliti seperti, lingkungan pekerjaan, hubungan antara atasan dengan karyawan, pengaruh kepemimpinan terhadap karyawan, motivasi karyawan, dan kemampuan karyawan. Dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya agar penelitian tentang meningkatkan kinerja karyawan dapat lebih maksimal lagi, khususnya di Departemen *Food and Beverage Service* Grand Aston city Hall Medan